

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan dan keefektifitasan dalam penanganan keluhan pada PT Pos Indonesia cabang Palembang, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- a. Prosedur penanganan keluhan yang dijalankan oleh petugas customer service telah diatur secara sederhana yang mana setiap keluhan harus diselesaikan secepat mungkin tanpa ada persyaratan-persyaratan dalam penanganannya dengan tujuan agar dapat memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan yang merasa kecewa.
- b. Keefektifitasan pelayanan pelanggan telah berjalan efektif karena PT Pos Indonesia cabang Palembang melalui *customer service* telah memberikan pelayanan yang baik dalam melayani pelanggan yang memberikan keluhan atas permasalahan yang terjadi.

5.2 Saran

Berdasarkan analisa diatas maka penulis menyimpulkan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh PT Pos Indonesia cabang Palembang seperti:

- a. Perbaiki evaluasi kinerja karyawan seperti yang dikutip oleh Danim dalam Romadona (2012:31) bahwa, proses evaluasi kinerja adalah ketika terjadinya proses pengukuran dan perbandingan antara hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Khususnya dalam hal pelayanan jasa seperti pengiriman paket atau surat kepada konsumen, mengingat komplain yang diterima selalu dalam jumlah besar setiap bulan sehingga jika terjadi perbaikan pelayanan jasa maka akan bisa meminimalisir kesalahan dalam pelayanan jasa pengiriman barang. Dan juga dengan tujuan untuk mengurangi keluhan.
- b. Keefektifitasan penanganan keluhan yang berjalan efektif hendaknya bisa terus dijaga ataupun ditingkatkan pelaksanaan pelayanannya khususnya pada hal pengucapan permohonan maaf kepada pelanggan ketika muncul keluhan maupun tentang pelaksanaan pengucapan salam, senyum dan sapa dalam menerima pelanggan, karena terdapat beberapa ketidak setujuan dari pelanggan mengenai pelaksanaan-pelaksanaan tersebut.